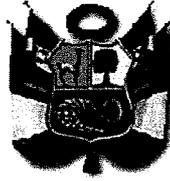


REPÚBLICA DEL PERÚ



RESOLUCION JEFATURAL

Lima, 20 de OCTUBRE del 2017.

VISTOS:

El Informe N°117-2017-DNCC-DICON/INEN, de fecha 05 de octubre de 2017, el Informe N° 551-2017-OPE-OGPP/INEN, de fecha 20 de octubre de 2017, el Memorando N° 601-2017-OGPP/INEN, de fecha 20 de octubre de 2017 y el Informe N° 536-2011-OAJ/INEN; y,

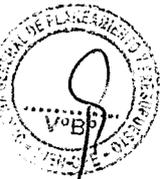
CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 28748 se otorgó al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN), la categoría de Organismo Público Descentralizado, con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía económica, financiera, administrativa y normativa, adscrito al Sector Salud; calificado posteriormente como Organismo Público Ejecutor, en concordancia con la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo;

Que, mediante Decreto Supremo N° 001-2007-SA, publicado en el Diario Oficial "El Peruano", el 11 de enero del 2007, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (ROF-INEN), estableciendo la jurisdicción, funciones generales y estructura orgánica del Instituto, así como las funciones de sus diferentes Órganos y Unidades Orgánicas;

Que, el artículo 29° del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (ROF-INEN), señala que: "El Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos, es la unidad orgánica encargada de consolidar, sistematizar y difundir las normas técnicas oncológicas, estándares de calidad y normas del soporte administrativo, correspondiente, así como de controlar técnica y administrativamente, a nivel nacional, los servicios de salud oncológicos en cumplimiento de la misión asignada al INEN" y tiene como función: "e) Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en el INEN, efectuar el monitoreo y evaluación de los indicadores de calidad, para promover la mejora continua de la calidad de los procesos asistenciales y administrativos de atención al paciente, con la participación activa del personal y proponer la incorporación del enfoque de calidad en el Plan Estratégico, Plan Operativo Institucional y planes de trabajo";

Que, conforme a lo establecido en la normatividad vigente y en concordancia con lo establecido en el Plan Estratégico Institucional Modificado 2017-2021, aprobado con Resolución Jefatural N° 428-2017-J/INEN, se ha concebido como Objetivo Estratégico N° 03 "Promover la mejora de la calidad de los servicios oncológicos a nivel nacional con el desarrollo de la normatividad y la información estadística y epidemiológica", efectuando



actividades de asistencia técnica para garantizar la adecuada atención en los servicios oncológicos, tal como se evidencia en la propuesta del Plan de Trabajo para la Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo, presentado por el Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos;



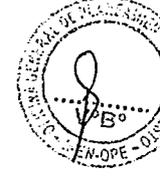
Que, mediante documento de Vistos el Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos, sustenta la elaboración del Plan de Trabajo para la Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo en la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, que aprueba la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo, y la Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico Política Nacional de Calidad en Salud, el mismo que tiene por finalidad contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo, para la implementación de acciones de mejora continua en los servicios de Hospitalización, Consultorios Externos y Emergencia;



Que, estando a la opinión favorable de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, según Memorando N° 601-2017-OGPP/INEN, y opinión de la Oficina de Asesoría Jurídica, según Informe N° 536-2017-OAJ/INEN, corresponde aprobar el Proyecto de Plan de Trabajo para la Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo 2017, debido a que cuenta con los sustentos técnicos, normativos y legales para su aprobación, alineado a los objetivos institucionales;



Con el visto bueno del Sub Jefe Institucional, del Secretario General, del Director General de la Oficina General Planeamiento y Presupuesto, del Director General de la Dirección de Control del Cáncer y del Director Ejecutivo de la Oficina de Asesoría Jurídica del INEN;



De conformidad con las atribuciones establecidas en la Resolución Suprema N° 004-2017-SA y el literal l) y x) del artículo 9° del Reglamento de Organización y Funciones del INEN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2007-SA;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR el Plan de Trabajo para la Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo 2017 del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, el mismo que forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: DISPONER que el Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos cumpla con las actividades señaladas en el cronograma de actividades del Plan de Trabajo para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo 2017, así como, incluya el presente documento en la evaluación del Plan de Gestión Administrativa.

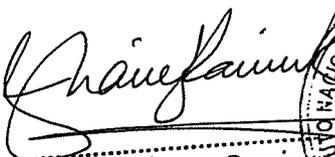


ARTÍCULO CUARTO: EXHORTAR a los Órganos o Unidades Orgánicas del INEN, que en el marco de sus respectivas funciones y competencias, coadyuven a la implementación del Plan de Trabajo para la Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo 2017 en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN.

ARTÍCULO QUINTO: ENCARGAR a la Oficina de Comunicaciones de la Secretaría General del INEN, la publicación de la presente Resolución en el Portal Web institucional.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.




M.C. Iván Chávez Passiun
Jefe Institucional
INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS





PERÚ

Ministerio de Salud

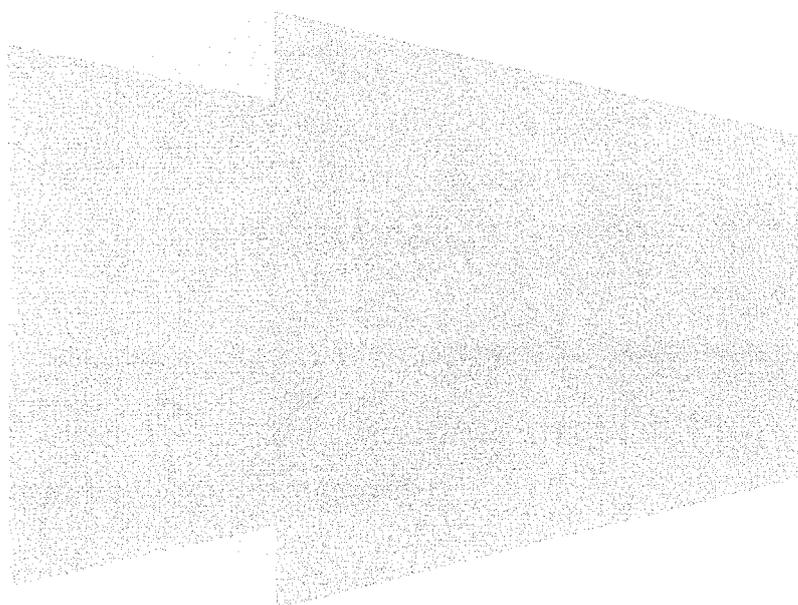
Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



**INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES
NEOPLÁSICAS**

**PLAN DE TRABAJO PARA LA
APLICACIÓN DE ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EXTERNO DEL 2017**

**DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD, CALIDAD Y
CONTROL NACIONAL DE SERVICIOS
ONCOLÓGICOS**



2017



I. PRESENTACIÓN

El Ministerio de Salud a través de la Dirección General de Salud de las Personas y la Dirección de Calidad en Salud en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud ha elaborado el Documento Técnico “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” con el objetivo de estandarizar el proceso de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Cabe resaltar que durante los últimos años se han desarrollado grandes esfuerzos y múltiples iniciativas para la medición de la calidad a través de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos; ante la gran demanda de atención en los Establecimientos de Salud se percibe un grado de insatisfacción creciente de los usuarios del sistema de salud de allí la necesidad de explorar otras metodologías con cuestionarios sencillos y de fácil aplicación que muestren resultados para la toma de decisiones y genere un proceso de mejora continua de la calidad de atención.

El presente Plan de Trabajo para la Aplicación de Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo, contiene la Metodología SERVQUAL, la cual cuenta con una escala multidimensional elaborada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados; en ese contexto el Ministerio de Salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la metodología SERVQUAL Modificado ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país, el análisis de los datos se realiza mediante un programa estadístico simple MS Excel, que contribuye a identificar la expectativa y percepción de los pacientes que acuden a los servicios de salud el nivel de satisfacción global y las principales causas de insatisfacción como oportunidades de mejora de la calidad de atención.

Siendo una de las políticas del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas brindar una atención de calidad y segura, dentro de la excelencia; considera de importancia evaluar el grado de la satisfacción de los usuarios externos (pacientes), lo que proporcionará información sobre el nivel de calidad de atención en nuestra institución.





II. JUSTIFICACIÓN

La calidad de atención en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN), ha venido formando parte central de la gestión hospitalaria, incorporándose a los lineamientos de Política del Sector y de la Calidad en Salud. Estos elementos vienen siendo operativizados mediante su sistema de Gestión de la Calidad, el mismo que le ha permitido la implementación de diferentes tecnologías de calidad, dentro de los cuales, la medición de la satisfacción de los usuarios externos (pacientes) es una de las más representativa.

Dentro de las actividades programadas en el Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos (DNCC), la medición de la satisfacción de los usuarios externos en los diferentes servicios resultan indispensables para la implementación de acciones o proyectos de mejora, que contribuye con el logro de los objetivos sanitarios con una buena calidad en la atención.

Por un lado, la medición de la satisfacción los usuarios externos resulta necesaria para vulnerar la brecha existente entre la expectativa que el paciente tiene de la atención respecto de la que finalmente fue entregada por los servicios de salud. De la magnitud de esta diferencia o brecha entre Expectativa y Percepción; va a depender mucho la opinión subjetiva favorable o desfavorable de los servicios de salud y de la institución de salud en general. Esta información resulta también importante porque permitirá efectuar los ajustes necesarios al interior de la organización hospitalaria para que tanto los trabajadores de salud y los directivos armonicen la atención protocolizada durante la prestación del servicio y las diferentes necesidades de apoyo de quienes participan en la atención de un paciente.

En ese sentido, el presente estudio tiene como finalidad brindar información altamente confiable en cuanto al grado de la satisfacción de los usuarios externos de los servicios de consultorios externos, hospitalización y emergencia del INEN.

III. BASE LEGAL

- Ley N° 26842 Ley General de Salud.
- RM N° 519-2006/MINSA "Documento Técnico Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".
- RM N° 727-2009/MINSA: "Documento Técnico Política Nacional de Calidad en Salud".





- RM N° 527-2011/MINSA: "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo".

IV. OBJETIVOS

4.1. Objetivo general

- Evaluar oportuna y permanentemente, el grado de la satisfacción de los usuarios externos (pacientes) del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
- Iniciar la implementación de las acciones o proyectos para la mejora continua de la calidad en los servicios de Consultorios externos, hospitalización y emergencia.

4.2. Objetivo específicos

- Conocer oportuna y permanentemente, el nivel de satisfacción e insatisfacción mediante la metodología SERVQUAL Modificado (expectativa y percepción), de los usuarios externos de los servicios de Consultorios Externos del INEN.
- Conocer oportuna y permanentemente, el nivel de satisfacción e insatisfacción mediante la metodología SERVQUAL Modificado (expectativa y percepción), de los servicios de Hospitalización del INEN.
- Conocer oportuna y permanentemente, el nivel de satisfacción e insatisfacción mediante la metodología SERVQUAL Modificado (expectativa y percepción), el servicio de Emergencia del INEN.
- Implementar oportuna y permanentemente, acciones o proyectos para la mejora continua de la calidad en los servicios de Consultorios Externos del INEN.
- Implementar oportuna y permanentemente, acciones o proyectos para la mejora continua de la calidad en los servicios de los servicios de Hospitalización del INEN.
- Implementar oportuna y permanentemente, acciones o proyectos para la mejora continua de la calidad en los servicio el servicio de Emergencia del INEN.





V. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan de Trabajo es de aplicación a usuarios externos de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

VI. METODOLOGÍA

- **Tipo de Estudio**

Estudio descriptivo, transversal.

- **Población de Estudio**

La población de estudio para la aplicación de la encuesta de satisfacción de usuarios externos se refiere a todos los pacientes que son atendidos en los servicios de consultorio externo, emergencia y hospitalización del INEN.

- **Marco muestral**

El marco muestral es integrado por todos los usuarios externos que acuden a los servicios de consultorios externos, hospitalización y emergencia, del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas en un período de 30 días calendarios correspondientes al mes de octubre del 2017.

- **Diseño muestral y selección de la muestra**

El tamaño de la muestra para consultorios externos, hospitalización y emergencia se determinó utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, establecido en la normatividad vigente, aceptando un error estándar del 5% (0.05)¹ correspondiente a la categoría III-2, con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un $p = 0.5$ y $q = 0.5$.

Se considerará un 10% adicional a la muestra total estimada, considerando la posibilidad de pérdidas o errores en los registros de las encuestas durante el control de calidad.





o Fórmula para determinar tamaño de la muestra (n):

$$N = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N-1) + z^2 pq}$$

		Categoría III-2
N	Tamaño de muestra	
P	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos	0,5
Q	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1-p)	0,5
E	Error estándar de 0.05 correspondiente a la categoría III – 2	0,05
Z	Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	1,96
N	Población de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en los servicios de consulta externa y emergencia.	

o Muestra

De acuerdo a la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo (RM N° 527-2011/MINSA), la medición de satisfacción de usuarios utilizó 03 tipos de encuestas diferenciadas, referidos a la consulta externa, hospitalización y emergencia.

La muestra total del estudio es de 880 encuestas a aplicar por única vez a usuarios diferentes correspondientes a los servicios de consultorios externos, hospitalización y emergencia (Ver Cuadro N°01). Para efectos del presente estudio, la composición de la muestra de acuerdo a cada servicio fue la siguiente (Ver Cuadro N°02 Y 03):



1. Documento: Encuestas de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud, Dirección General de Salud de las Personas, Dirección de Calidad en Salud, 2002; Para el caso de establecimientos I-1 y I-2 se recomienda aplicar una muestra de grupos focales. Revisar el Anexo 5 Guía para aplicar Grupos Focales.



CUADRO N°01. MUESTRA TOTAL DEL ESTUDIO. OCTUBRE. INEN.2017.

SERVICIOS	N°	MUESTRA
CONSULTORIO EXTERNO	28139	379
HOSPITALIZACIÓN	518	221
EMERGENCIA	1019	280
TOTAL	29676	880

FUENTE: Indicadores de Gestión Hospitalaria. Departamento de Epidemiología y Estadística del Cáncer. INEN. Agosto del 2017.

CUADRO N° 02. INDICADORES DE CONSULTA EXTERNA. AGOSTO. INEN.2017.

8.- INDICADORES DE CONSULTA EXTERNA - ATENDIDOS Y ATENCIONES
AGOSTO - 2017

Paquetes de Indicadores de Gestión Hospitalaria	Atendidos (Nue+Reing)	Atenciones (Nue+Reing+Continuadores)	Atenciones	Requisitos Hora Médico (*)
TOTAL - INEN	3 215	30 266	27,5	3,77
DIRECCION DE CIRUGIA	3 219	10 442	30,8	-
ABDOMEN	423	1 166	36,3	3,43
CABEZA Y CUELLO	728	2 145	33,9	-
- Cabeza y Cuello	545	1 517	35,9	5,13
- Oftalmología	67	178	37,6	4,05
- Odontología	116	450	25,8	1,70
ESPECIALIDADES QUIRURGICAS	141	490	28,8	-
- Cirugía Plástica y Reconstructiva	73	223	32,7	1,39
- Ortopedia Oncológica	68	267	25,5	2,02
GINECOLOGIA	913	2 813	32,5	5,49
NEURO-ONCOLOGIA	126	433	29,1	2,46
SENOS Y TUMORES MIXTOS	477	1 588	30,0	4,22
TORAX	138	433	31,9	2,12
UROLOGIA	273	1 374	19,9	4,19
DIRECCION DE MEDICINA	3 276	15 250	21,5	-
MEDICINA	710	7 607	9,3	5,83
ESPECIALIDADES MEDICAS	1 997	5 516	36,2	-
- Cardiología	671	1 114	60,2	3,87
- Endocrinología	136	408	33,3	2,43
- Gastroenterología	304	633	48,0	2,51
- Infectología	86	517	16,6	3,40
- Nefrología	48	236	20,3	3,28
- Neumología	147	358	41,1	2,18
- Neurología	129	283	45,6	2,62
- Psicología	69	237	29,1	-
- Psiquiatría	21	40	52,5	1,00
- Rehabilitación Oncológica	65	83	78,3	1,60
- Tratamiento del Dolor	321	1 607	20,0	4,37
PEDIATRIA	120	1 266	9,5	4,59
EMERGENCIA	449	861	52,1	-
DIRECCION DE RADIOTERAPIA	575	2 565	22,4	-
RADIOTERAPIA	535	2 480	21,6	2,84
MEDICINA NUCLEAR	40	85	47,1	0,53
CENTRO DE PREVENCIÓN	947	1 489	63,6	-
CENTRO DE PREVENCIÓN	947	1 489	63,6	3,84
OTROS SERVICIOS	298	520	57,3	2,24

(*) No incluye Emergencia y Psicología

Fuente: Indicadores de Gestión Hospitalaria. Departamento de Epidemiología y Estadística del Cáncer. INEN. Agosto del 2017.





PERÚ

Ministerio de Salud Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



CUADRO N° 03. INDICADORES DE HOSPITALIZACIÓN. AGOSTO. INEN.2017.

BASE DE DATOS HOSPITALIZACION POR AREA HOSPITALARIA AGOSTO - 2017

AREA HOSPITALARIA	Egresos + Traslados Vivos y Fallecidos	Egr+Trasl Vivos y Fall < 48 hrs.	Días Estancias Vivos y Fallecidos	Nº días Mes	Nº de Camas Utilizadas	Días Cama Disponibles	Días Cama Ocupadas	Egresos	Nº de Camas Reales
TOTAL	1 038	259	9 243	31	366	11 346	9 130	756	392
EMERGENCIA (s)	210	79	785	31	23	713	621	100	24
- Camas	210	79	785		23	713	621	100	24
- Camillas - Sillones	254	126	758		29	899	635	58	30
SALA COMUN	473	43	4 449	31	181	5 611	4 476	405	181
- 4to. Oeste (t)	24	1	483		20	620	560	16	20
- 4to. Este	164	20	1 192		52	1 612	1 209	149	52
- 5to. Oeste (#)	16	1	186		14	434	232	14	14
- 5to. Este	179	19	1 334		52	1 612	1 251	150	52
- 6to. Este	90	2	1 254		43	1 333	1 224	76	43
SEPIN - TAMO	32	4	419		23	713	366	20	25
PEDIATRIA	44	2	1 278		43	1 333	1 283	40	44
UCI	24	4	210		6	186	180	8	7
UTM 6to.O	53	6	837		28	868	842	37	28
UTI	19	4	186		7	217	156	7	7
ADOLESCENTES	50	5	682		38	1 178	856	27	39
AISLADOS	17	2	225		6	186	158	14	6
CLINICA DE DIA	116	110	172		11	341	192	98	11
RECUPERACION (*)	-	-	-	-	14	-	-	-	20

Fuente: Indicadores de Gestión Hospitalaria. Departamento de Epidemiología y Estadística del Cáncer. INEN. Agosto del 2017.

o Intervalo de aplicación de la encuesta

El intervalo de aplicación de las encuestas se realizará de forma sistemática de acuerdo a los siguientes criterios:

Para aplicar la encuesta se dividió el número de usuarios atendidos entre el tamaño de la muestra obtenida, con la cual se establece el intervalo correspondiente.

o Criterios de elegibilidad

➤ Criterios de inclusión

Todos los usuarios externos mayores de 16 años de edad (16-18 años acompañados por un tutor), que voluntariamente expresaron su consentimiento en ser entrevistados y que fueron abordados en los siguientes servicios:





- En el Consultorio externo se incluyeron a los pacientes que acuden a los servicios de: modulo O, modulo I, módulo II, módulo III, módulo IV, hematología, cardiología, rehabilitación, radioterapia, medicina nuclear, oftalmología, odontología, genética, soporte nutricional, medicina del dolor y prevención.
- En Hospitalización de 6° O, 6° E, 5° O, 5° E, 4° O, 4° E, UCI, 3°O, 3°E, Aislados y la UTI; se incluyeron a todas las pacientes quirúrgicos y no quirúrgicos, estables en sus funciones vitales y sensorio, mayores de 16 años de edad (16-18 años serán acompañados por un tutor), con un. Con tiempo no menor a 48 horas de hospitalización.
- En Emergencia, se incluyeron a todos los pacientes de consultas externas y hospitalizados, mayores 16 años de edad (16-18 años acompañados por un tutor), inmediatamente al término de la atención en las siguientes situaciones:
 - Paciente estable que se quedó en el servicio de observación de la emergencia y es dado de alta
 - Paciente de emergencia estabilizado que es internado en otro servicio
 - Paciente que es derivado a la consulta externa

➤ **Criterios de exclusión**

- En Consulta Externa: Usuarios externos menores de 16 años y aquellos entre los 16 y 18 años, quienes sus tutores no desean ser entrevistados u otorguen su consentimiento.
 - Aquellos que presenten algún tipo de discapacidad, trastorno mental por la que no pudieron expresar su opinión
- En Emergencia, medicina y cirugía todos los usuarios externos menores y mayores de 16 años de edad y sus tutores, que no desearon ser entrevistados u otorgaron su consentimiento.
 - Aquellos que presentaron algún tipo de discapacidad, trastorno mental por la que no pudieron expresar su opinión.
 - A todas las pacientes inestables en sus funciones vitales y de sensorio que permanecieron en observación de la emergencia,





que fueron internados en otro servicio o derivados a otro servicio.

- En Hospitalización de medicina y cirugía todos los usuarios externos menores y mayores de 16 años de edad y sus tutores, que no desearon ser entrevistados u otorguen su consentimiento.
 - Aquellos que presentaron algún tipo de discapacidad, trastorno mental por la que no pudieron expresar su opinión.
 - Aquellos que tengan un tiempo menor de 48 horas de hospitalización.

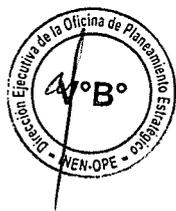
o **Variables**

Satisfacción del Usuario Externo (Variable dependiente), grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta ofrece¹.

Variables independientes². Las variables consideradas de influencia en la satisfacción del usuario externo son la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y aspectos tangibles de la atención recibida. Dentro de ellas, se ha definido como Variables de Control, la condición del encuestado, sexo, nivel de estudio, tipo de seguro, tipo de paciente

o **Operacionalización de las variables**

Variables intervinientes³, las variables consideradas de influencia en la percepción del usuario externo son las siguientes:





		Categorías	Criterios de Medición de las categorías	Escala de Medición	
Usuario	Datos generales	Condición del Encuestado	Usuario	Nominal	
			Acompañantes	Nominal	
		Edad del encuestado	Años	Ordinal	
		Sexo	Masculino	Nominal	
			Femenino	Nominal	
		Nivel de Estudio	Analfabeto	Nominal	
			Primaria	Nominal	
			Secundaria	Nominal	
			Superior Técnico	Nominal	
			Superior Universitario	Nominal	
		Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	Nominal	
			SOAT	Nominal	
			Ninguno	Nominal	
			Otro	Nominal	
		Tipo de paciente	Nuevo	Nominal	
			Continuador	Nominal	
		Servicio		6° Oeste	Nominal
				6° Este	Nominal
				5° Oeste	Nominal
				5° Este	Nominal
				4° Oeste	Nominal
				4° Este	Nominal
				UCI	Nominal
3° Este	Nominal				
3° Oeste	Nominal				
UTI	Nominal				
Aislados	Nominal				
Emergencias	Nominal				
Consultorio Externo	Nominal				





Variables intervinientes⁴, las variables consideradas de influencia en la expectativa del usuario externo son las siguientes:

		Categorías	Criterios de medición de las categorías	Escala de Medición
Dimensiones	Fiabilidad	01. Personal informa, orienta y explica	Medición de escala del 1 al 7. Se considera 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación	Ordinal
		02. Consulta médica horario programado		Ordinal
		03. Respeto de programación y orden de llegada		Ordinal
		04. Historia clínica disponible en consultorio		Ordinal
		05. Cita disponible		Ordinal
	Capacidad de respuesta	06. Atención rápida en caja y admisión SIS	Medición de escala del 1 al 7. Se considera 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación	Ordinal
		07. Atención de laboratorio rápido		Ordinal
		08. Atención de exámenes radiológicos rápidos		Ordinal
		09. Atención de farmacia rápida		Ordinal
	Seguridad	10. Se respeta privacidad en consultorio	Medición de escala del 1 al 7. Se considera 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.	Ordinal
		11. Examen físico completo y minucioso motiva la atención		Ordinal
		12. Médico contesta dudas o preguntas		Ordinal
		13. Médico inspira confianza		Ordinal
	Empatía	14. Personal trata con amabilidad, respeto y paciencia	Medición de escala del 1 al 7. Se considera 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación	Ordinal
		15. Médico muestra interés en solución de problema		Ordinal
		16. Usuario comprende el problema o resultado de atención		Ordinal
		17. Usuario comprende el tratamiento (medicamentos, dosis y efectos adversos)		Ordinal
		18. Usuario comprende procedimientos y análisis		Ordinal
	Aspectos tangibles	19. Carteles, letreros y flechas orientan al paciente	Medición de escala del 1 al 7. Se considera 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación	Ordinal
		20. Existe personal que informa y orienta al paciente		Ordinal
		21. Equipos y materiales disponibles		Ordinal
		22. Consultorio y sala de espera limpios y cómodos		Ordinal





- o **Técnica de aplicación de la encuesta de satisfacción de usuarios metodología Servqual modificado.**

El encuestador deberá tener en cuenta las siguientes recomendaciones al iniciar la aplicación de la encuesta:

- Saludar y presentarse (mostrar fotocheck o credencial)
- Explicar el objetivo de la encuesta.
- Obtener la aprobación del encuestado para la aplicación de la encuesta.
- Enfatizar que la entrevista es anónima.
- Explicar la estructura de la encuesta mencionando lo siguiente:

En primer lugar, se calificara las Expectativas, que otorga a la atención que **ESPERA RECIBIR** el paciente en el servicio. Se utilizará una escala numérica del 1 al 7, considerando 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación:

1	2	3	4	5	6	7
Pésimo	Malo	Muy malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente

En segundo lugar, se calificará las Percepciones que refiere a como se **HA RECIBIDO** la atención en el servicio. Se utilizó una escala numérica del 1 al 7, considerando 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

1	2	3	4	5	6	7
Pésimo	Malo	Muy malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente

Para ello el usuario brindará su opinión sobre el grado de importancia que le otorga a cada pregunta referida a la Expectativa y Percepciones.

El entrevistador (encuestador) recordará frecuentemente al usuario que la calificación de cada pregunta tanto de **Expectativas** como de **Percepciones** se califique marcando en la escala numérica entre 1 al 7.

Se consignará la fecha/hora de inicio/hora final y se continuará preguntando los datos generales del encuestado, de acuerdo a la herramienta (Servicio: Consultorio Externo, Emergencia u Hospitalización).





En los casos que el usuario externo no responda la pregunta al encuestador se recomienda considerar "No Aplica" (NA, los cuales serán incorporados en la herramienta informática en numero 99).

- **Descripción de los procedimientos a realizar metodología Servqual modificado.**

Antes de la aplicación de la encuesta

Paso 1. Se seleccionará los servicios y el número estimado de usuarios a entrevistar, según la técnica de muestreo,

Paso 2. Gestionar oficio de autorización de desarrollo del estudio a la Jefatura Institucional.

Paso 3. Presentación de los objetivos del estudio y validación de un cronograma con fechas y horas a la Jefatura Institucional; las direcciones y al Departamento de Enfermería para la aplicación de las encuesta, dirigidas, a los servicios donde se entrevistarán a los usuarios.

Durante la aplicación de la encuesta

Paso 4. Los días de aplicación de la encuesta, se coordinará con el Jefe o responsable de servicio los horarios de entrevista a los usuarios.

Paso 5. El encuestador debe informar a los usuarios sobre los objetivos del estudio y solicitará verbalmente el consentimiento de cada usuario a ser encuestado.

Paso 6. Cada entrevista (encuesta o formulario) tiene una duración promedio de 15 minutos, al término de cual se brindará el agradecimiento correspondiente a cada uno de los usuarios encuestados.

Después de la aplicación del instrumento

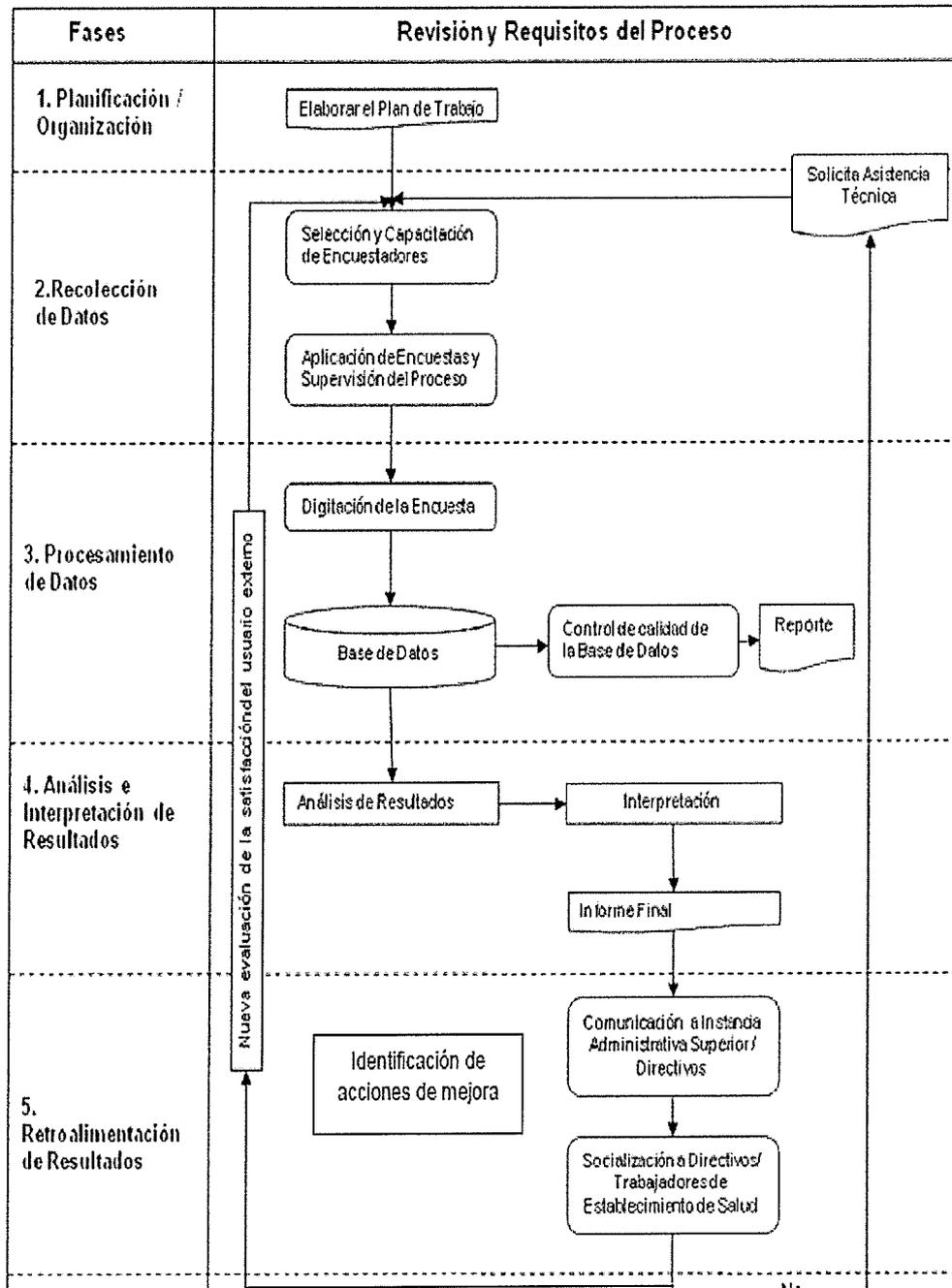
Paso 7. El supervisor, procederá al control de calidad del llenado de cada encuesta aplicada, precisando los errores, ausencias de registro.

Paso 8. Al término de la jornada diaria, cada investigador de campo, ingresará los datos contenidos en la encuesta al aplicativo informático correspondiente.





FLUJOGRAMA OPERATIVO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS



Fuente: Esquema Adaptado de Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo – Acotado por el Equipo Investigador.



- **Análisis y procesamiento de datos.**
 - Para la digitación de las encuestas se tendrá en cuenta lo siguiente:
 - Para realizar la digitación de las encuestas se utilizara la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo al servicio y categoría.
 - Después de la digitación, se realizara un control de calidad a la base de datos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo al servicio y categoría.
 - Los reportes y la base de datos será consolidados por el profesional estadístico.
 - En los casos que el usuario no respondió algunas de las preguntas en el cual se consignó en la encuesta como: No Aplica (NA), se registrará el número 99 en la herramienta informática (Aplicativo en Excel).
 - Finalmente se obtendrá los reportes según la herramienta informática (Aplicativo en Excel).
- **Análisis e interpretación de resultados:**

El análisis de los datos será expresado en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad considerando el siguiente orden:

**Dimensiones y Número de preguntas encuesta SERVQUAL
MODIFICADO (RM N°527/MINSA-2011)**

Dimensión	Número de pregunta	Total de preguntas
Fiabilidad	01 al 05	5
Capacidad de respuesta	06 al 09	4
Seguridad	10 al 13	4
Empatía	14 al 18	5
Aspectos tangibles	19 al 22	4

Fuente: Dirección General de la Salud de las personas Ministerio de Salud

Para el análisis de los resultados se considera como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que será obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia P – E.

Para la interpretación de los resultados obtenidos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel), según servicio y/o categoría de establecimiento de salud se realizara los siguientes pasos:





- a. Elaborar y presentar una tabla general que incluye los resultados de P-E para las 22 preguntas considerado en el valor relativo y absoluto del nivel de satisfacción e insatisfacción para cada pregunta y el global.
- b. Determinar el nivel de satisfacción global como indicador según servicio y categoría. El estándar esperado es mayor al 60%, sujeto a variación según medición basal.
- c. Priorizar las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor considerando los siguientes valores, para la matriz de mejora:

Insatisfacción (sujeto a variación según medición basal):

> 60%	Por mejorar (Rojo)
40 - 60%	En proceso (Amarillo)
< 40 %	Aceptable (Verde)

- d. Las preguntas incluidas del porcentaje de insatisfacción en el color deben considerarse como oportunidades de mejoras prioritarias para las intervenciones de acciones correctivas siendo los rojos de mayor prioridad.
- o **Presentación de resultados:**
En base a la categorización de usuarios satisfechos e insatisfechos según la diferencia de P-E, los resultados pueden presentarse en niveles globales de satisfacción o insatisfacción, por criterios o dimensiones y por cada pregunta.

En caso de dos o más evaluaciones de la satisfacción del usuario externo, podrán hacerse comparaciones con gráficos de tendencia.

La presentación de los resultados de los tiempos de espera, se hará mediante la estadística descriptiva de los indicadores mencionados por cada uno de los servicios estudiados.

- o **Aspectos éticos**
El instrumento a utilizar es de carácter anónimo, y sólo será aplicado a la persona que acepte verbalmente participar en el estudio previo su consentimiento informado no documentado, para salvaguardar la confidencialidad de los datos, las encuestas estará bajo custodia del investigador.





VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

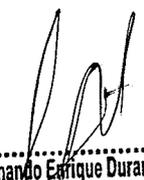
1. Betin A. Satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena, Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud. Vol 6 N°2. 1999; 95- 101.
2. Castillo, L. y col. 2006, Los predictores de satisfacción de pacientes en un centro hospitalario universitario, Revista Médica de Chile 2007; 135: 696-701.
3. Chang de la Rosa M. y Col. Satisfacción de los pacientes con la atención médica, Revista Cubana Medicina General Integral 1999;15(5):541-7.
4. Chávez P. y Col. 2006. Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Revista de Dermatología Peruana 2009, Vol 19(1).
5. Hernando, P y col. 2003, La satisfacción del paciente de un centro de salud mental utilizando el método del informe del usuario. Revista Asociación de Especialistas Neuropsiquiatras Vol. XXII, N.º 85, pp. 137-152.
6. Hernández M. y Col. 2007, Factores determinantes de la satisfacción del paciente en tratamiento renal sustitutivo. Revista de la Sociedad Especializada de Enfermedades Nefrológicas 2007; 10 (1): 6/13.
7. Hincapié A. y Col. 2004. Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención prestada en el programa de odontología integral del adolescente y ortodoncia 2001. Revista Facultad de Odontología Universidad de Antioquia - Vol. 15 N.º 2.
8. López O. y Col. 2010. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. Rev. Gerencia Políticas de Salud vol.9 No.18 Bogotá
9. Ministerio de Salud: Documento Técnico: Estándares e Indicadores de Calidad en la Atención Materna y Perinatal en los Establecimientos que cumplen funciones obstétricas y Neonatales, 2007 Perú.
10. Ministerio de Salud: Documento de Satisfacción de los usuarios externos de Servicios de Salud, Dirección General de Salud de las Personas, Dirección de Calidad en Salud, 2002, Perú.
11. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica 2000;114 (Suplemento 3):26-33 Moraga
12. Moraga H, González Cascante R. 2011, Satisfacción del usuario que requiere exámenes de laboratorio urgentes, N.º 1– Vol. 20, Revista Costar Salud Pública, Costa Rica.





13. Parasuraman, A Zetithaml, Leonard. L SERVQUAL: A Multiple – Item Scale for Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. Journal of Retailing, 1988, 64 (1), 12 - Disponible en <http://areas.kenanflager.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeitham/Selected%20Publications/SERVQUAL-%20A%20Multipleitem%20Scale%20for%20Measuring%20Consumer%20Perceptions%20of%20Service%20Quality.pdf>. Fecha de vista 26.07.2012.
14. Parra P. y Col. 2011 Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios. Gaceta Sanitaria. 2012;26(2):159–165.
15. Riveros, J. y col. 2010, Gestión y satisfacción en servicios de salud de Chile: Contraste entre las percepciones de los funcionarios y los usuarios. Revista Médica Chile. 138: 630-638.
16. Serrano-del Rosal R, Loriente-Arín N. 2008, La anatomía de la satisfacción del paciente. Salud Publica México, 50:162-172.
17. Sierra C. 2002. Factores de influyen en la satisfacción del usuario Odontológico en el cuidado de enfermería, Universidad Autónoma de Nuevo León. México.
18. Tsuchida M y Col. 2003, Nivel de satisfacción general y análisis de la relación médico paciente de los médicos en entrenamiento en las salas de hospitalización de medicina interna. Revista Médica Hered 14 (4), 2003 175- 180.
19. Vicuña M. Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétrico. Unidad de Epidemiología. Hospital Nacional Hipólito Unanue. Vol. 63, N° 1 – 2002 Págs. 40 – 50.




M.C. Fernando Enrique Durand Concha
Director Ejecutivo
Dpto. de Normatividad, Calidad y
Control Nacional de Servicios Oncológicos
Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas